

## ISO 9001:2000 KEYFİYYƏT SİSTEMLƏRİNDƏ İLKİN ANLAYIŞLAR, SİNİFLƏRƏ GÖRƏ TƏSNİFATLANDIRILMASI VƏ PRİNSİPLƏRİ

Ü.İ. NAĞİZADƏ  
Qafqaz Universiteti

Günümüzdə rəqabətin artması, texnologiyanın inkişafı və müştərilərin keyfiyyətli məhsullara verdikləri önəm firmalar arasındakı bazar payı cəkişmələrini daha qabarıq şəkildə ön plana çıxarmışdır. Bu səbəbdən getdikcə dahada böyüyün İqtisadi münasibətləri nizama salmaq və onların keyfiyyətli şəkildə fəaliyyətlərini təmin etmək üçün ISO 9001:2000 "Keyfiyyətin İdarə edilməsi Sistemləri" kimi beynəlxalq standartlara ehtiyac duyulur.

Məqalədə 9001:2000 "Keyfiyyətin İdarə edilməsi Sistemləri" haqqında ilkin anlayışlardan və Bu beynəlxalq standartın təməl prinsiplərindən bəhs edir.

Açar sözlər: ISO 9001:2000 "Keyfiyyətin İdarə edilməsi Sistemləri", Keyfiyyətin İdarə edilməsi Sistemlərinin prinsipləri

Bu gün insan oğlu həyatının hər anında isdəyərək və ya isdəmiyərkədən standartlardan istifadə edir. Standart sözünün mənası işlənən nümunə, etalon, model olub başqaları ilə müqayisədə ilkin götürülən qaydalar toplusu kimi başa düşülür. Standartlar Dünya Ticarətinin beynəlxalq dili hesab edilir və standartlar sayəsində beynəlxalq ticarətdə böyük miqdarda mal və xidmət, istehsalçılar və istehlakçıların başqa dillərdə danışmasından aslı olmayaraq rahatlıqla alıb satılır.

Beynəlxalq Standartlaşdırma təşkilatları iş dünyasının, dövlətlərin və insan cəmiyyətinin qarşısında duran texniki və iqtisadi problemləri aşmaq üçün müxtəlif həll yolları hazırlayaraq bunları standart olaraq yayımlamaqda və bu standartları istifadəçilərə təqdim etməkdədirlər. Standartlar tədarükçi-müştəri arasındakı münasibətləri hər yerdə tək tip halına gəlməsini təmin edərək ticarətin daha sürətli, güvənli və sərfəli olmasını gətirib çıxardır. Beynəlxalq standartlar dünyanın ayrı-ayrı ölkələri arasında paylaşılan və mənim-sənilen -tətbiq etmələr arasında ən yaxşı olanlarıdır.

**ISO 9001 keyfiyyətə sistemlərində ilkin anlayışlar və prinsipləri.**

Standartlaşdırma üzrə beynəlxalq təşkilat hesab edilən (ISO) 1979-cu ildə 132 ölkənin qatılması ilə "Keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmin olunması" adlı texniki komitə yaratmışdır. 1986-cı ildə bu komitə Böyük Britaniyanın standartlarına və Beynəlxalq elektrotexnika komissiyasının (MEK) təcrübəsinə əsaslanaraq ISO 9000 seriyalı əsas standartları hazırlamış və 1987-ci ildə çap etdirmişdir. 1987-ci ildə dünyanın bir çox ölkəsi ISO 9000 Keyfiyyətə Zəmanət Sistemlərini öz ölkələrinə tətbiq etmiş və öz təməl bazalarını yaratmışdılar. Eləcədə həmin standartlar bütün dünyada tanınmışdır. ISO 9000 standartlarının ideologiyası sınaqlar və sertifikat-

lar üzrə Avropa təşkilatının işinin əsasında durur və müəssisənin bazardakı yeni vəziyyətini müəyyən edir.

Ölkələr arası münasibətlərin sürətlə böyüməsi və firmalar arası rəqabətin daha kəskinləşməsi nəticəsində ISO 9000 seriyası 1987-ci ildən bu günümüze qədər bir neçə dəfə dəyişikliyə məruz qalmışdır. ISO 9000:1987 ISO-nın ilk seriyası kimi ortaya çıxmış və bu Keyfiyyət sistemi standartları müştərilərin tələblərinin öyrənilməsindən müştərilərin razı salınmasına qədər, keyfiyyət zənciri və fəaliyyətlər addımlarının, zaman, məkan və imkan faktorlarının aid bütün qaydaların yazılı hala gətirən, yazılı sənədlərə əsasən icra edilən yönətim sistemidir.

1994-cü il versiyalı ISO 9000 : 2000 seriyalı keyfiyyət sistemi meydana gəldi. ISO yayınladığı standartların içindəki mövzuların daha yaxşı başa düşülməsi üçün bu standartların alt bölümlərinə ayırmışdılar :

- ISO 9001 – "Keyfiyyət sistemi. Layihələndirmə, işlənilib hazırlanma. İstehsalat, quraşdırma və xidmət mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli".
- ISO 9002 – "Keyfiyyət sistemi. İstehsalat və quraşdırma mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli"
- ISO 9003 – "Keyfiyyət sistemi. Son nəzarət və sınaq mərhələlərində keyfiyyətin təmin edilməsi modeli"

Keyfiyyət anlayışı sürətlə yayıldığı və Firmaların Dünya İqtisadiyyatına açılmaq üçün can atdığı bu dövrdə 70 -ə yaxın ölkə ISO 9000 standartlarını öz milli standartları olaraq qəbul edib, yayınlamışdır. Milli standartlar ümumillikdə fərqli adlara malik olsalarda, orijinal ISO 9000 standartları ilə eyni mətinə sahibdirlər. ABŞ-da ISO 9000 standartları ANSI



və ASQC tərəfindən ANSI/ISO / ASQC Q 9000 versiyası kimi adabətə edilib yayınlanmışdır.

ISO 9000 versiyası inkişaf etdirilməsindən və qorunulmasından məsuliyyət daşıyan ISO Texniki Komitəsi ISO/TC 176 tərəfindən formalaşdırılmışdır. Broşur ISO tərəfindən 15 dekabr 2000 ci il tarixində yayınlanmış və ISO 9000 ailəsinin əsas standartlar seriyasındakı bir çox maddənin diqqətə alınaca şəkildə aktuallaşmışdır.

Yeni versiya ISO 9001:2000 standartı 1994-cü il versiyalı bənzər üç standart olan ISO 9001, ISO 9002 və ISO 9003 yenin ISO 9001:2000 də entiqrasiya edilmiş və həmin standartları tam əvəz etməklə əvvəlki versiyanın 20 elementindən formalaşan tələblərinin əvəzinə 5 əsas bölməni - "Keyfiyyətin idarə edilməsi sistemi", "Rəhbərliyin Məsuliyyəti", "Resursların idarəedilməsi", "Məhsulun həyatilik tsiklik prosesi", "Ölçmə, analiz, və yaxşılaşdırma" özündə əks etdirir.

Firmaların əsas gəlir mənbələri müştərilər olduğundan bütün cəhdlər və çalışmalar müştəri məmnuniyyətinin əldə edilməsinə yönəlikdir. ISO 9001:2000 müştəri istəklərinin idarə edilməsi üçün lazım olan şərtlərinin daimi olaraq qarşılınması və müştəri məmnuniyyətinin artırılmasını hədəfləyən hər bir təşkilata Keyfiyyət İdarə Sistemi üçün nə lazım olduğunu təyin edir. ISO 9001:2000 standartı müəssisəyə daha az sənədləşdirmə işləri aparmaqla özünün keyfiyyət idarəetmə sistemini qurmaq və tətbiq etmək imkanı verir.

ISO 9001:2000 versiyası Keyfiyyətin İdarə edilməsi Sistemlərinin 8 prinsipinə əsaslanaraq tərtib edilmişdir.

**1. Müəssisənin sifarişçiyə istiqamətlənməsi.** İstənilən müəssisənin fəaliyyəti onun sifarişçisindən asılıdır. Bunu nəzərə alaraq müəssisə sifarişçinin cari və gələcək tələbatını dərk etməli və onun tələbatını yerinə yetirməklə razı qalmasını təmin etməlidir. Sifarişçinin təkcə məhsulun keyfiyyəti deyil eyni zamanda məhsulun qiyməti, yerinə çatdırılma vaxtı və şərtləri, ifadəsi zamanı göstərilə biləcək xidmətlər və s. də maraqlandırır ki, bunları da nəzərə almaq tələb olunur.

**2. Rəhbərliyin aparıcı rolu.** Rəhbərlik müəssisənin daxili imkanlarının səfərbər edilərək vahid məqsədə doğru yönəldilməsini təmin edir. Onlar ele bir iş mühiti yaradırlar ki, təşkilatın bütün əməkdaşları tam heyətlə qarşıya qoyulmuş məqsədə çatmaqda istiraka cəlb edilmişdir olsunlar. Bunun üçün rəhbərlik keyfiyyətin təmin edilməsində digər işçilərə şəxsi nümunə olmalıdır. Kollektivdə qarşılıqlı etibarlılıq, təşəbbüskarlılıq, insanların bilik və bacarıqlarından istifadə, şəffaf və düzgünlüklü təmin edilməsi rəhbərliyin əsas vəzifələrindən biridir. Rəhbərlik daima işçi personalının marifləndirilməsini təmin etməklə

bərabər eyni zamanda keyfiyyətlə bəalı məsələlərin həlli üçün lazımı resurslarla təchizatı təmin etməlidir.

**3. Əməkdaşların cəlb edilməsi.** Əməkdaşlar müəssisənin ən dəyərli resurslarıdır və onların imkanlarından düzgün istifadə edilməsi müəssisəyə maksimum xeyir gətirə bilər. Müəssisənin keyfiyyət sistemi və işləmə mexanizmi əməkdaşlarda müəssisənin keyfiyyət sisteminin daimi yaxşılaşdırılmasında, keyfiyyətlə əlaqədar problemlərin həllində öz üzərinə məsuliyyət götürərək, özünün bilik və bacarıqlarının daima artırmaq və bu keyfiyyətləri digər işçilərdə ötürməklə öz müəssələrinin sifarişçilər eləcə də bütün maraqlı tərəflərər müsbət mənada təqdim etməlidirlər.

**4. Proses baxımından yanaşma.** Mövcud resurslardan istifadə edilərək daxil olmaları yekün nəticəyə çevirmək üçün istifadə olunan fəaliyyətə proses kimi baxıla bilər. Proseslər daxilolma, nəticə, nəzarət kriteriyaları və tələbat hiss edilən mənbələri ilə birlikdə tanınır. ISO 9001:2000 - Keyfiyyətin İdarəedilməsi Sistemində tələblər "standartında prosesə əsaslanan keyfiyyətin idarə edilməsi sistemi göstərilir və əsas proses verilir.

**5. Sistem baxımında yanaşma.** Bir biri ilə əlaqədə olan proseslərin bir sistem altında təyin edilməsi, başa düşülməsi və idarəedilməsi təşkilatın hədəflərini çatmasında təsiri yaradacaqdır.

**6. Davamlı yaxşılaşdırma.** ISO 9001:2000 standartındakı keyfiyyətin idarəedilməsi sistemin daima yaxşılaşdırılmasının vacibliyini təlqin edilir və qeyd olunur ki;

- Müəssisənin fəaliyyətində o zaman uğur qazana bilər ki, keyfiyyətin idarəedilməsi sisteminin tətbiqi daimi yaxşılaşdırılma prinsipi əsasında həyata keçirilmiş olsun.
- Keyfiyyətin idarəedilməsi sistemi daimi yaxşılaşdırma və sifarişçi məmnuniyyətinin əsasını təmin edə bilər.

**7. Qərarların faktlara əsaslanaraq qəbul edilməsi.** Hər hansı bir məsələ ilə əlaqədar qərar qəbul edərkən real faktları və statistik metodlar vasitəsi ilə əldə edilən məlumatları analiz etməklə qəbul edilən qərarın effektiv olmasını nail olmaq olar.

**8. Sifarişçilərlə qarşılıqlı münasibət.** Sifarişçilərlə münasibətlər qurulan zaman qarşılıqlı səmərəlilik əsasında formalaşdırılarsa, bu hər bir tərəfin imkanlarının genişlənməsinə səbə olur.

Nəticə olaraq ISO 9001:2000 - Keyfiyyətin İdarəedilməsi Sistem zaman və xammal itkilərinin azaldılması, məhsulun keyfiyyətinin davamlı şəkildə artırılmasının, müştəri məmnuniyyətinin yaradılması ilə yanaşı firmalara beynəlxalq kimliyin qazandırılmasında da önəmli rol oynayır. Bütün bu avantajlar ISO 9001:2000 standartlarına sahib firmanın daha geniş müştəri kütləsinə sahiblənməsinə və beləliklə bazar payının artmasına səbəb olacaqdır.

1. Muhittin Şimşek "Sorularla Toplam Kalite Yönetimi və Kalite Güvencə Sistemleri " İstanbul-2005, s 160. 2. Asif Bəkirov "ISO 9000/ISO 14000/OHSAS 18001 Beynəlxalq İdarəetmə standartları " ,Baki-2006, s 5. 3. Muhittin Şimşek "Sorularla Toplam Kalite Yönetimi və Kalite Güvencə Sistemleri " İstanbul-2005, s 165. 4. Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite yönetimi kapsamında ISO 9001.2000 və Bilgisayar dəstəkli bir uyqulama,Özkan Tütüncü ,s60. 5. Asif Bəkirov "ISO 9000/ISO 14000/OHSAS 18001 Beynəlxalq İdarəetmə standartları " ,Baki-2006, s . 6. Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite yönetimi kapsamında ISO 9001.2000 və Bilgisayar dəstəkli bir uyqulama,Özkan Tütüncü ,s57. 7. Asif Bəkirov "ISO 9000/ISO 14000/OHSAS 18001 Beynəlxalq İdarəetmə standartları " ,Baki-2006, s 15

**Исходные понятия, классификация в основе классов и принципы в системах управления качеством  
ISO9001:2000**

**У.И.Нагизаде**

Сегодня, усиление конкуренции, развитие технологии и акцент потребителя на качество продукции более четко выделили борьбу между компаниями за долю рынка. По этой причине чтобы урегулировать развивающиеся экономические отношения и обеспечить качество их деятельности необходимы международные стандарты как ISO 9001:2000 "Системы менеджмента качества". В статье даны основные понятия ISO 9001: 2000 "Системы менеджмента качества" и основополагающие принципы этого международного стандарта

**Ключевые слова:** 9001: 2000 "Системы менеджмента качества" , качество

**ISO 9001:2000 quality management system basic concepts ,disaggregate and principles**

**U.İ.Nağızade**

In the modern times , increased competition , the development of technology and as customers interest of quality products remove the fore competition of companies. That is way, For put in order growing increasingly Economic communication , componies need international standarts like 'ISO 9001:2000 Quality Management System '.

**Key words:**. ISO 9001:2000 Quality Management System ' , quality

